



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA HOCHSCHILD MINING DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO EN EL AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Nilton Eduardo Fernando, Ardiles Sánchez

**Asesor:**

Mg. Oscar Orlando Rodríguez Vargas

Lima – Perú

2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xi</b>
1.1. Realidad problemática .....	xi
1.2. Formulación del problema.....	1
1.3. Justificación.....	1
1.4. Limitaciones .....	1
1.5. Objetivos .....	2
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	2
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	2
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
2.1. Antecedentes .....	3
<b>2.2.1 Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2.2 Antecedentes Internacionales.....</b>	<b>6</b>
2.2. Bases Teóricas .....	9
2.2.1 Aspectos Generales de la Gestión por Competencias .....	9
2.2.1.1 Definición.....	10
2.2.1.2 Objetivos de la Gestión por Competencias .....	11
2.2.1.3 Sistemas de Motivación Humana según David McClelland .....	12
2.2.2.1 <i>Motivación</i> .....	13
2.2.2.2 <i>Características</i> .....	13
2.2.2.3 <i>Concepto propio o concepto de uno mismo</i> .....	13
2.2.2.4 <i>Conocimientos</i> .....	14
2.2.2.5 <i>Habilidad</i> .....	14
2.2.3 Pasos necesarios de un sistema de Gestión por Competencias .....	16
2.2.5 Las competencias y la inteligencia emocional.....	17
2.2.5.1 <i>Inteligencia Emocional</i> .....	17
2.2.5.2 <i>Utilidad de las emociones</i> .....	18
2.2.5.3 <i>Las 5 Áreas de la Inteligencia Emocional</i> .....	18
2.2.5.3.1 <i>Autoconciencia y Autocontrol</i> .....	18
2.2.5.3.2 <i>Empatía</i> .....	18
2.2.5.3.3 <i>Habilidad Social</i> .....	19
2.2.5.3.4 <i>Motivación</i> .....	19
2.2.5.3.5 <i>Autorregulación</i> .....	19
2.2.9 Esquema Global por competencias .....	20
2.2.10.1 <i>Selección de Personal</i> .....	22
2.2.10.2 <i>Capacitación y Desarrollo</i> .....	22
2.2.10.3 <i>Carrera Profesional</i> .....	23
2.2.11 Evaluación de competencias.....	24

2.2.13 Desempeño Laboral .....	28
2.2.13.1 Definición .....	28
2.2.13.2 Objetivos de la Evaluación del Desempeño .....	29
2.2.13.2.1 Evaluación de Desempeño .....	29
2.2.13.3 Métodos de evaluación del Desempeño .....	30
2.2.13.4 Evaluación 360° .....	31
2.2.13.5 El Desempeño en Gestión por Competencias .....	32
2.2.13.6 Eficacia .....	33
2.2.13.7 Eficiencia .....	33
2.2.13.8 Diferencia entre Eficacia y Eficiencia .....	34
2.2.13.9 Relaciones Interpersonales .....	35
2.3 Definición de términos básicos .....	36
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS .....</b>	<b>39</b>
3.1. Formulación de la hipótesis .....	39
3.2. Variables .....	39
<b>CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>41</b>
4.1. Tipo de diseño de investigación .....	41
4.2. Material de estudio .....	41
4.2.1. Unidad de estudio .....	41
4.2.2. Población .....	41
4.2.3. Muestra .....	41
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos .....	43
4.3.1. Para recolectar datos .....	43
4.3.2. Para analizar información .....	43
<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla N°1 Resumen de Procesamientos de Datos.....	40
2. Tabla N°2 Resultado Estadístico de Fiabilidad – Alfa de Cronbach.....	40
3. Tabla N°3 Resultados de Elementos Totales.....	41
4. Tabla N°4 Resultados Variable Gestión por Competencias.....	42
5. Tabla N°5 Resultados de Dimensión Selección del personal.....	43
6. Tabla N°6 Resultados de Dimensión Capacitación y Desarrollo.....	44
7. Tabla N°7 Resultados de Dimensión Carrera Profesional.....	45
8. Tabla N°8 Resultados de Variable Desempeño Laboral.....	46
9. Tabla N°9 Resultados de Dimensión Eficacia.....	47
10. Tabla N°10 Resultados de Dimensión Eficiencia.....	48
11. Tabla N°11 Resultados de Dimensión Relaciones Interpersonales.....	49
12. Tabla N°12 Resultados de correlación Gestión por Competencias y Desempeño Laboral.....	50
13. Tabla N°13 Resultados Correlación Desempeño Laboral y Selección del Personal.....	50
14. Tabla N°14 Resultados Correlación Desempeño Laboral y Capacitación y Desarrollo...	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

15. Gráfica N°1 Variable Gestión por Competencias.....	42
16. Gráfica N°2 Dimensión Selección del Personal.....	43
17. Gráfica N°3 Dimensión Capacitación y Desarrollo.....	44
18. Gráfica N°4 Dimensión Carrera Profesional.....	45
19. Gráfica N°5 Variable Desempeño Laboral.....	46
20. Gráfica N° 6 Dimensión Eficacia.....	47
21. Gráfica N°7 Dimensión Eficiencia.....	48
22. Gráfica N°8 Dimensión Relaciones Interpersonales.....	49

## RESUMEN

En la actualidad la gestión por competencias es un proceso que permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible, adicionalmente consiste en implementar un nuevo estilo de dirección que permita gestionar los recursos humanos de una manera más efectiva. Asimismo, el éxito de toda empresa radica en la calidad y disponibilidad del factor humano. Cuanto mayor este integrado y se aprovechen las cualidades que poseen cada uno de los trabajadores más competitiva será la empresa y se logrará adaptar a un mercado en constante cambio, cabe resaltar que una buena gestión de competencias garantiza la excelencia en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la empresa.

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa Hochschild Mining ubicada en Surco, asimismo, el presente es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta sobre gestión por competencias y evaluación del desempeño laboral a 44 trabajadores del área administrativa entre hombres y mujeres. El cuestionario estuvo compuesta por 18 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías.

La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach, por tanto los instrumentos son fiables y consistentes. Además, se realizó la medición de ambas variables para observar el nivel de correlación que existe entre estas dos variables ya mencionadas.

**Palabras Claves:** Gestión por competencias, Desempeño Laboral.

## ABSTRACT

At present, competence management is a process that allows identifying the skills of the people required in each job through a quantifiable and measurable profile, additionally consists of implementing a new management style that allows managing the human resources of a most effective way. Likewise, the success of any company lies in the quality and availability of the human factor. The greater this integrated and take advantage of the qualities that each of the workers have, the more competitive the company will be and adapt to a constantly changing market, it should be noted that a good management of competencies guarantees the excellence in the work performance of each of the collaborators of the company.

The present research work was carried out in the Hochschild Mining Company located in Surco, likewise, this is a correlational quantitative approach study, whose main objective was to determine the relationship that exists between competence management and job performance.

To obtain the information, a survey on competence management and job performance was applied to 44 workers in the administrative area between men and women. The questionnaire was composed of 18 items with a scale amplitude of five categories.

The validity and reliability of the instrument were made according to Cronbach's Alpha coefficient, therefore the instruments are reliable and consistent. In addition, the measurement of both variables was performed to observe the level of correlation that exists between these two variables already mentioned.

**Keywords:** Competency Management, Job Performance.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.



## REFERENCIAS

- Alles, M. (27 de Agosto de 2007). ¿Qué es y cómo surgió la Gestión por Competencias? (L. C. Duek, Entrevistador)
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A .
- Alles, M. (16 de octubre de 2013). PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN. (J. Dorado, Entrevistador)
- Alles, M. (2014). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS "Gestión por competencias"*. Buenos Aires : Granica S.A .
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración* . México: Pearson Educación .
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. 139 - 150.
- Casma Zárate, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco, Lima*. lima: Repositorio .
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion, Proceso Administrativo*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* . México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gestión , A. P. (20 de 05 de 2017). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós S.A .
- Goleman, D. (1999). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós S.A.
- Gómez Blanco, C., & Mendoza Mercado, L. (2013). *MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA ACMED S.A.S*. Cartagena.
- Granados Maquiño, M. (2013). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima : Cybertesis unmsm.
- Guillen, L., Saris, W., & Boyatzis, R. (2009). The impact of social and emotional competencies on effectiveness of spanish executives. *Emerald Group Publishing Limited*, 771 - 793.

- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*.
- Leal de Suárez, R., & Sánchez, N. (2006). Competencias profesionales del personal operativo de las empresas automotrices para su eficiente desempeño laboral. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 541 - 560.
- Noticias, A. P. (15 de 06 de 2017). *América Economía*. Obtenido de América Economía: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/tasa-de-desempleo-del-peru-baja-66-y-presenta-tendencia-descendente>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado zulía. *Espacios Públicos*, 159 - 188.
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (2012). Obtenido de <http://definicion.de/eficiencia/>
- Quintanilla Arce, K. (2014). *Gestión por competencias y Desempeños Laborales en las Municipalidades de Ayacucho*. Ayacucho.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Rodriguez Castro, D. (2016). *Modelo de Gestión por competencias para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Promas S.R.L del distrito de Trujillo*. Trujillo: Repositorio UPAO.
- Tito Huamani, P. (2012). *Cybertesis*. Lima Metropolitana: San Marcos. Obtenido de Cybertesis.
- Young, E. &. (2008). *Gestión por competencias*.